Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0982

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

uitspraak	10 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., Datum gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Proportionaliteit. Registratie persoonsgegevens. De consument heeft in 2022 en 2025 kredietaanvragen bij de bank gedaan waarvoor hij aangepaste loonstroken en bankafschriften heeft verstrekt. Dit is in 2025 bij de beoordeling van de tweede kredietaanvraag door de bank ontdekt. De bank heeft vervolgens de persoonsgegevens van de consument voor de maximale duur van 8 jaar opgenomen in haar interne en externe registers. Hoewel de commissie oog heeft voor wat de consument heeft gesteld over zijn omstandigheden ten tijde van de aanvragen, is de commissie van oordeel dat die omstandigheden geen kortere registratieduur rechtvaardigen. Daarnaast weegt het belang dat de consument heeft gesteld bij de vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment niet zwaarder dan het belang om de interne en externe registraties in stand te laten. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 8 december 2025 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig mevrouw mr. [naam 1] (senior legal counsel) en de heer mr. [naam 2] (legal counsel).

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024.

2. Klacht

De consument vordert primair van de bank verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister (EVR), het Incidentenregister en het Intern Verwijzingsregister (IVR). Subsidiair vordert de consument verwijdering van alleen de externe registraties. Meer subsidiair vordert de consument verkorting van de duur van de interne en externe registraties.

Op 17 juni 2022 heeft de consument bij de bank een persoonlijke lening gesloten van € 25.000,-. Deze lening heeft hij in 2024 volledig afgelost.

Op 7 juli 2025 heeft de consument bij de bank een persoonlijke lening van € 18.000,- aangevraagd. Voor beide kredietaanvragen heeft de consument aan de bank aangepaste loonstroken en bankafschriften verstrekt. Op 21 juli 2025 heeft de bank de consument per e-mail vragen gesteld over afwijkingen die zij constateerde in de stukken voor de tweede kredietaanvraag. Op 22 juli 2025 heeft de consument de bank verzocht de kredietaanvraag te annuleren, omdat hij de lening niet meer nodig had. Na een herhaald verzoek van de bank om informatie over de afwijkingen heeft de consument op 23 juli 2025 erkend dat hij vervalste stukken had aangeleverd voor de kredietaanvraag. Daarbij heeft hij de bank verzocht af te zien van de opname van zijn persoonsgegevens haar registers.

Op 24 juli 2025 heeft de bank de consument per e-mail geïnformeerd dat zij meent dat de consument valsheid in geschrifte heeft gepleegd en zij om die reden zijn persoonsgegevens opneemt in het IVR, het Incidentenregister en het EVR voor de duur van 8 jaar (tot 7 juli 2033). De bank heeft ook geschreven dat uit haar onderzoek is gebleken dat de consument eveneens aangepaste stukken heeft verstrekt voor de persoonlijke lening die hij op 17 juni 2022 heeft gesloten en zij de lening op basis van de juiste stukken niet had verstrekt. Diezelfde dag heeft de consument per e-mail zijn spijt betuigd aan de bank en heeft hij geschreven dat hij de handelingen heeft verricht uit wanhoop. Daarbij heeft hij toegelicht dat hij sinds 2020 aan schildklierkanker lijdt en hij zijn vader kort voor de aanvraag is verloren aan een agressieve vorm van kanker.

3. Beslissing

De vordering tot verwijdering dan wel verkorting van de interne en externe registraties wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De commissie merkt vooraf op dat opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR ook betekent dat zijn persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. In de gegeven omstandigheden is de commissie van oordeel dat handhaving van de registratie in het IVR en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie (de interne registraties), het EVR en het daaraan gekoppelde Incidentenregister (de externe registraties) redelijk is. Reden voor dit oordeel is het volgende.

Het staat niet ter discussie dat de consument stukken heeft vervalst bij de kredietaanvraag van 7 juli 2025. Evenmin staat het ter discussie dat dat voor de consument géén eenmalig incident was en dat hij ook in 2022 aangepaste stukken heeft gestuurd voor een kredietaanvraag bij de bank. Het gaat in deze zaak daarom een belangenafweging voor de duur van de registraties.

Hoewel de commissie oog heeft voor dat wat de consument heeft gesteld over zijn (financiële) wanhoop vanwege de ziekte van zijn vader en zijn eigen (slechte) gezondheid, rechtvaardigen deze omstandigheden niet verkorting van de registraties. Dat geldt ook voor het feit dat de consument de lening uit 2022 in 2024 volledig heeft afgelost.

Als belang heeft de consument gesteld dat hij zijn leven weer op de rit wil krijgen en de mogelijkheid wil hebben om kredieten te sluiten. Hoewel de consument op dit moment bij een andere bank over een (reguliere) betaalrekening beschikt vreest hij dat zijn huidige betaal-rekening door de externe registraties wordt opgezegd.

De commissie is van oordeel dat de consument op dit moment zijn belang onvoldoende concreet heeft onderbouwd. Dat wat de consument wel over zijn belang heeft gesteld weegt niet zwaarder dan het belang van de bank om de registraties in de interne en externe registers te handhaven.

Tot slot merkt de commissie op dat de consument op een later moment bij wijziging van zijn omstandigheden aan de bank een nieuwe belangenafweging kan vragen.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2024, te vinden op de website https://www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl